



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores
aeronáuticos de CORPAC S. A., del Callao, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR

Br. Olinda Osorio Tucto

ASESOR

Dr. Hugo Agüero Alva

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ – 2016

Jurado calificador

.....
Presidente del jurado

.....
Secretario del jurado

.....
Vocal del jurado

Dedicatoria:

Con todo mi amor para mis padres Nora Tucto Inga y Clemente Osorio Lucas que son mi mayor sustento, que hicieron que se cumpla uno de mis sueños, con su motivación, fortaleza y apoyo incondicional, agradezco a todos aquellos que aportaron para seguir alcanzando mis objetivos.

Agradecimiento:

Mi agradecimiento a todos aquellos que fueron pieza fundamental para alcanzar mi meta de seguir avanzado profesionalmente, en especial al Dr. Hugo Agüero Alva.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Olinda Osorio Tucto, identificado con DNI °41400277, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, en relación a mi tesis titulada “El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores aeronáutico de CORPAC S. A., del Callao, 2016”.

Presentada, en 145 folios para la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de diciembre del 2016.

Nombres y apellidos:

Olinda Osorio Tucto

DNI N°: 41400277

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores aeronáuticos de CORPAC S. A., del Callao, 2016”, que tiene como objetivo general establecer la relación del estrés laboral con el desempeño de los trabajadores aeronáuticos de CORPAC S.A., del Callao, 2016, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y seis anexos: El capítulo uno contiene la introducción, los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo indica el Marco metodológico, las variables, la metodología empleada y los aspectos éticos. El tercer capítulo muestra los resultados obtenidos. El cuarto capítulo formula la discusión de los resultados encontrados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

Tabla de contenidos

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Tabla de contenidos	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	
Antecedentes	14
Fundamentación científica, técnica o humanística	21
Justificación	36
Problema	37
Hipótesis	39
Objetivos	40
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	42
2.3. Tipos de estudio	43
2.4. Diseño	44
2.5. Población, muestra y muestreo	45
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.7. Procedimiento de recolección de datos	51
2.8. Métodos de análisis de datos	52
2.9. Aspectos éticos	52
III. RESULTADOS	53
IV. DISCUSIÓN	67
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	75

VII. REFERENCIAS

Anexo

Anexo A: Artículo Científico

Anexo B: Matriz de consistencia

Anexo C: Instrumentos de recolección de datos

Anexo D: Certificados de validación de instrumentos

Anexo E: Base de datos

Anexo F: Resultados de las pruebas

Lista de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización del estrés laboral	41
Tabla 2: Matriz de operacionalización del desempeño de los trabajadores	42
Tabla 3: Ficha técnica del cuestionario de estrés laboral	46
Tabla 4: Ficha técnica del cuestionario de desempeño de los trabajadores	46
Tabla 5: Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario de estrés laboral	47
Tabla 6: Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario de desempeño de los trabajadores	48
Tabla 7: Niveles de fiabilidad	48
Tabla 8: Estadísticas de fiabilidad de los cuestionarios	49
Tabla 9: Niveles de percepción del estrés laboral	52
Tabla 10: Niveles de percepción de la dimensión de exceso de trabajo	53
Tabla 11: Niveles de percepción de la dimensión de inseguridad en el trabajo	54
Tabla 12: Niveles de percepción de la dimensión de condiciones de trabajo físico desagradable o peligroso	55
Tabla 13: Niveles de percepción de la dimensión influencia del líder	56
Tabla 14: Niveles de percepción de la dimensión Los superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan	57
Tabla 15: Niveles de percepción de la dimensión el reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral	58
Tabla 16: Niveles de percepción del desempeño de los trabajadores	59
Tabla 17: Niveles de percepción de la dimensión asistencia y puntualidad	60
Tabla 18: Niveles de percepción de la dimensión trabajo en equipo	61
Tabla 19: Niveles de percepción de la dimensión de competencia en las tareas específicas laborales	62
Tabla 20: Niveles de percepción de la dimensión de demostración del esfuerzo	63
Tabla 21: Niveles de percepción de la dimensión de calidad en el trabajo	64
Tabla 22: Niveles de percepción de la dimensión de respeto y responsabilidad	65

Tabla 23: Correlación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores	66
Tabla 24: Correlación entre el el exceso de trabajo y el desempeño de los trabajadores	67
Tabla 25: Correlación entre la inseguridad en el trabajo y el desempeño de los trabajadores	68
Tabla 26: Correlación entre las condiciones de trabajo físico, desagradable Y el desempeño de los trabajadores	69
Tabla 27: Correlación entre la influencia del líder y el desempeño de los trabajadores	70
Tabla 28: Correlación entre los superiores, colegas o subordinados que No cooperan ni apoyan y el desempeño de los trabajadores	71
Tabla 29: Correlación entre el reconocimiento o recompensa por un Buen rendimiento laboral y el desempeño de los trabajadores	72

Lista de figuras

Figura 1: Diseño de investigación	43
Figura 2: Cálculo del tamaño de la muestra	44
Figura 3: Niveles de estrés laboral	45
Figura 4: Exceso de trabajo	46
Figura 5: Inseguridad en el trabajo	47
Figura 6: Condiciones de trabajo físico o desagradable o peligroso	48
Figura 7: Influencia del líder	49
Figura 8: Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan	50
Figura 9: Falta de reconocimiento por un buen rendimiento laboral	51
Figura 10: Niveles del desempeño de los trabajadores	52
Figura 11: Asistencia y puntualidad	53
Figura 12: Trabajo en equipo	54
Figura 13: Competencias en las tareas específicas laborales	55
Figura 14: Demostración del esfuerzo	56
Figura 15: Calidad en el trabajo	57
Figura 16: Respeto y responsabilidad	58

RESUMEN

La presente investigación se titula: “El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores aeronáuticos de CORPAC S. A., del Callao, Lima, 2016”.

El objetivo general del estudio fue establecer la relación del estrés laboral con el desempeño de los trabajadores aeronáuticos de CORPAC S. A., del Callao, 2016.

El tipo de investigación fue sustantiva, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo formada por 150 trabajadores aeronáuticos, la muestra fue 109 trabajadores aeronáuticos y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica para recolectar datos fue la encuesta y los instrumentos de recolección de información fueron los cuestionarios debidamente validados a través de los juicios de expertos y determinar su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. Se llegó a las siguientes conclusiones: (a) el estrés laboral tuvo una relación positiva débil y significativa con el desempeño de los trabajadores, (b) el exceso de trabajo tuvo una relación positiva débil y significativa con el desempeño de los trabajadores, (c) la inseguridad en el trabajo tuvo una relación positiva débil y significativa con el desempeño de los trabajadores, (d) las condiciones de trabajo físico desagradable o peligroso tuvo una relación positiva débil y significativa con el desempeño de los trabajadores, (e) la influencia del líder tuvo una relación positiva débil y significativa con el desempeño de los trabajadores, (f) los superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan tuvo una relación positiva débil y significativa con el desempeño de los trabajadores y finalmente, (g) falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral tuvo una relación positiva débil y significativa con el desempeño de los trabajadores.

Palabras claves: El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores.

ABSTRACT

The present research is entitled: "The work stress and the performance of the aeronautical workers of CORPAC S. A., Callao, Lima, 2016".

The general objective of the study was to establish the relationship between work stress and performance of aeronautical workers of CORPAC S. A., Callao, 2016. The type of research was substantive, correlational level, quantitative approach, non-experimental, cut design cross. The population was made up of 150 aeronautical workers, the sample was 109 aeronautical workers and the sampling was probabilistic type. The technique to collect data was the survey and the instruments of data collection were the questionnaires duly validated through the expert judgments and determine their reliability through the Cronbach Alpha statistic. The following conclusions were reached: a) labor stress had a weak and significant positive relation with workers' performance, b) overwork had a weak and significant positive relation with workers' performance, c) Job insecurity had a weak and significant positive relationship with workers' performance, (d) unpleasant or dangerous physical labor conditions had a weak and significant positive relationship with workers' performance, € the influence of (f) superiors, colleagues or subordinates who do not cooperate or support had a weak and significant positive relationship with workers' performance, and (g) lack of Recognition or reward for good work performance had a weak and significant positive relationship with the performance of workers.

Keywords: Workplace stress and worker performance.